الأكاديمية العربية الدولية

Arab International Academy

كلية الأعمال برابغ
college of Business-Rabigh (COB)

وظيفة الافراد

مقدمة

أن إدارة الأفراد تسعي للحصول علي أفضل مستوى أداء ممكن من الأفراد العاملين، وتوفير الرعاية لهم وترغيبهم في البقاء لخدمة المشروع وإعطاء ما في وسعهم لأعمالهم.

ويأتي الإهتمام بإدارة الأفراد نتيجة الأبحاث والدراسات التي برهنت علي أهمية العنصر البشري في زيادة الإنتاج وضرورة التعرف علي احتياجات العاملين ودوافعهم في العمل تمهيدا لتوفير الحوافز من مادية ومعنوية لهم، حيث أن التعامل مع احتياجات العاملين يتطلب توفير مناخ ديمقراطي يسوده العلاقات الإنسانية.

طبيعة وظيفة إدارة الافراد

تطورت وظيفة الأفراد من وظيفة تنفيذية تقتصر على أداء مهام روتينية ذات طابع تنفيذي إلى أن أصبحت وظيفة استراتيجية واستشارية بالغة الأهمية في المنظمة،

كما أن القسم المعني بشؤون العاملين كان يطلق عليه عبارة (إدارة علاقات العمل) ومن ثم عرفت (بإدارة العلاقات الصناعية)،نظراً لتركيزها على التعامل مع النقابات العمالية بشكل رئيسى إلى جانب تنفيذها أعمال محدودة خاصة مثل:

- استقطاب واختيار اليد العاملة
- تهيئة الأفراد للعمل
- توفير الخدمات الطبية والأمنية
- مسك سجلات وملفات العاملين.

تابع طبيعة وظيفة إدارة الافراد

وقد أدى نمو حجم المنظمات إلى تعقيد الأعمال وظهور تخصصات مختلفة اقتضت تصميم وظائف تتناسب بطبيعة المهام الجديدة التي تعكس الدور الإستراتيجي لإدارة الأفراد والتى بالإمكان تحديدها كالآتي:

- تخطيط القوى العاملة
- دراسة اتجاهات للقوى العاملة والمسائل المتعلقة بها(بحوث الافراد)
- سياسات الأجور والحوافز
- تصميم برامج تدريبية وتنفيذها وتقويمها
- تقيم أداء العاملين
- تصنيف الوظائف

التوظيف

تنطوي عملية التوظيف على مجموعة نشاطات، تهدف الى جذب واختيار الكفاءات وتعينها في الوظائف الشاغرة لدى المنظمة، فالتوظيف يحتمه احتياجات المنظمة وظروفها ومراحل نموها في التوسع والانتشار أو الانكماش، كما أن قدرة المنظمة على جذب الكفاءات تخضع الى اعتبارات عديدة، قدرتها على المنافسة في توفير الحوافز التي تميزها عن المنظمات الأخرى، ومركزها المالي والسمعة.

النشاطات المتعلقة يالتوظيف تشمل على :

أولا: الاستقطاب

ثانيا: الاختيار

اولا: الاستقطاب

يقصد بالاستقطاب النشاط الذى تقوم به المنظمة في البحث على الكافاءات ومحاولة جذبها لشغل الوظائف الشاغرة لديها، كما أن الاستقطاب قد يتم من داخل المنظمة أو خارجها.

الاستقطاب من داخل المنظمة:

تدل الدراسات أن معظم المنظمات تعبىء الوظائف التى تشغر لديها عن طريق الاستقطاب من الداخل وذلك لتشجيع العاملين الحاليين من ذوى الكفاءات الراغبين في تحمل مسؤوليات أكبر علي التتقدم بطلب شغل الوظائف الشاغرة. وذلك لتحقيق **المزايا** التالية:

- خفض تكلفة الحصول على كفاءات
- رفع الروح المعنوية لدى العاملين
- مكافأة العاملين على إنجازاتهم
- توافر كفاءات موجهه ومهيأه متفهمة لأبعاد عمل المنظمة والمحافظة عليها.

تابع الاستقطاب

كمان أن الاستقطاب من الداخل بعض **السلبيات** وهي :

- افتقار العاملين الحاليين للأفكار والاتجاهات الحديثة التي تحتاجها المنظمة.
- احتمال تعبئة الشواغر بتأثير الضغط والمصالح مما يخالف مبدأ الجدارة.
- قد يتطلب الاستقطاب من الداخل تنفيذ برنامج تدريبي ذات تكلفة مرتفعة لتأهيل العاملين الحاليين.
- قد يؤدي الي ارباك العمل نتيجة انتقال بعض العاملين لوظائف اخرى.

تابع الاستقطاب

مصادر الاستقطاب من الداخل:

- **الإعلان في لوحة الإعلان الداخلية في المنظمة:** ويكون ذلك بوضع إعلانات في لوحات الإعلان، تبين الوظائف الشاغرة وعددها ومتطلباتها ونوعيتها وآخر موعد للتقديم.
- **قاعدة البيانات:** تحتفظ المنظمات بطلبات العمل في ملفات أو قاعدة البيانات في الحاسوب لحين الحاجة اليها.
- **المعارف والاصدقاء:** يعتبر العاملون الحاليون في المنظمة مصدر هام، فمن الطبيعي أن تكون لهم صداقات ومعارف خارج المنظمة يشجعونهم على العمل خاصة عندما يكونوا راضين عن ظروف العمل الحالية.
- **الترقية والنقل:** تستطيع المنظمة تعبئة شواغرها عن طرق الترقية ونقل العاملين بين الأقسام المختلفة.

تابع الاستقطاب

كلية الأعمال برابغ
College of Business-Rabigh (COB)

الاستقطاب من الخارج

هي البحث عن الكافاءات خارج المنظمة وحثها على التقدم لشغل الوظائف التي تشغر لديها، ويتم اللجوء إلى هذا الأسلوب إذا ما تعذر عليها العثور على كفاءات من داخل المنظمة.

وهناك عدة **مصادر** يتم البحث من خلالها على الكفاءات المطلوبة:

- المدارس والمعاهد والمراكز التدريبية.
- المعاهد العليا والجامعات.
- النقابات العلمية والنقابات المتخصصة.
- مكاتب العمل.
- وسائل الإعلام مثل الصحف المحلية،التلفزيون،الراديو.

تابع الاستقطاب

مزايا الاستقطاب من الخارج :

- توظيف عاملين يملكون أفكار جديدة.
- الإفادة من خبرات من نوع جديد.
- إدخال دم جديد للمنظمة (اتجاهات وآفاق جديدة للعاملين).
- أقل تكلفة من تنفيذ برامج تدريبية للعاملين الحاليين.
- التخلص من المؤثرات والضغوط لشغل الوظائف من داخل المنظمة.

سلبيات الاستقطاب من الخارج :

- احتمال ظهور أخطاء في استقطاب الكفاءات.
- قد يؤثر على معنويات الموظفين القدامى.
- حاجة المعينين من الخارج الى فترة طويلة من التهيئة لممارسة العمل.
- ارتفاع تكلفة الاستقطاب في بعض الأحيان.

ثانيا:الاختيار

تعرف عملية الاختيار بالنشاط الذي يؤدي الى تحديد الأفراد الذي تتوفر فيهم شروط شغل الوظائف الشاغرة، ويتعين على المسؤولين التأكد من مدى توافر المهارات والقدرات والمعرفة لدى المتقدمين.

وتشمل عملية الاختيار على خطوات وهي كالتالي:

أ. **استقبال المتقدمين**: يجري في هذه المرحلة استقبال المتقدمين للعمل أو تلقي الطلبات المرسلة بالبريد ، يتطلب في هذه المرحلة حسن التعامل و الضيافة

ب. **المقابلات الأولية:** يجري في هذه المرحلة مقابلة أولية للمتقدمين للتأكد من توافر الشروط لشغل الوظائف المعلن عنها ، وتعطي نماذج **طلبات العمل** ،

تابع الاختيار

أهمية نموذج العمل:

١. تعبير عن رغبة المتقدم للعمل
٢. توفر كامل المعلومات للمسؤول الذي سيجري المقابلة
٣. يعتبر الطلب وثيقة تحتوي علي معلومات اساسية عن الموظف يتم حفظها والرجوع اليها

أهم البيانات التي تذكر في نموذج الطلب:

- معلومات شخصية
- المؤهلات التعليمية
- الخبرات السابقة
- أسماء معرفين(عدد٣) لإجراء التحريات عن المتقدم

تابع الاختيار

ج. الاختبارات: تصمم الاختبارات للوظائف حسب طبيعة المهام والمهارات المطلوبة، والغرض منها تقييم الخصائص التي يتمتع بها المتقدم ومدى ملاءمته للوظائف التى يتقدم لشغلها وهي كالتالي:

١. **امتحان القدرات**: يهدف الى قياس القدرات الذهنية (الذكاء) والقدرات التحليلية والادارية (الرؤية والسمع)وأعمال النسخ والمهارات المكانيكية واليدوية.

٢. **امتحان الخصائص الشخصية**: تهدف لقياس الخصائص التي لدي المتقدم بطريقة تفكيره وعاداته ومشاعره.

٣. **امتحانات الاداء او عينات العمل**: لقياس المقدرة العلمية في أداء عمل محدد.

٤. **مراكز التقييم**: يطبق هذا النوع من الاختبارات للوظائف الإدارية الإشرافية بالإستعانة بمجموعة من الخبراء يطلب منهم الحكم على مجموعة من المتقدمين للعمل.

وهناك خطوة أخيرة قبل تقديم عرض الطلب أو الموافقة علي تعين المتقدم وهي خاصة بإجراء تحريات عن المتقدم وذلك بالرجوع الي المعهد أو الجامعة المتخرج منها للتأكد من سلوكه السابق، وكذلك مكان عمله السابق للتعرف على الأسباب الفعلية لتركه العمل وسلوكه وأي ملاحظات حول أدائه وعلاقاته وخصائصة الشخصية.

وظيفة العلاقات العامة

ماهية العلاقات العامة

مفهوم العلاقات العامة

- عرف الإنسان العلاقات العامة منذ القدم ومارسها في الاتصال دون أصول أو قواعد.
- عرفتها معظم الحضارات القديمة.
- تزايد الاهتمام بها بعد الحرب العالمية الأولى، وأصبحت فن من الفنون الرفيعة التي تحتاج إلى دراسة ومران وخبرات.
- ينظر إليها في الوقت الحاضر على أنها سلاح من أقوى الأسلحة التي تستخدمها المنظمات في التأثير على جمهورها.
- بعد تحول المنظمات إلى النظام المفتوح أصبحت العلاقات العامة همزة الوصل بين المنظمة وكافة المتعاملين معها.
- تسعى إلى الاتصال بهم لتعريفهم بنشاطاتها وبرامجها وخططها ومنتجاتها وخدماتها، إلى جانب دراسة انطباعاتهم عن تلك النشاطات والمنتجات والخدمات والعمل على تحقيق الثقة المتبادلة، وتحسين مكانة وسمعة المنظمات في البيئة مما يحقق أهداف المنظمة.

تعريف العلاقات العامة

كلية الأعمال برابغ
College of Business-Rabigh (COB)

- نشاط أي صناعة أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أي منظمة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور كالعملاء والمواطنين أو المساهمين أو الجمهور بشكل عام لكي تكيف سياستها حسب الظروف المحيطة بها، وشرح هذه السياسة للمجتمع.
- الجهود الإدارية المرسومة المستمرة التي تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين المنظمة وجمهورها.
- نشاط موجه ومخطط لإيجاد التكامل بين اتجاهات المنظمة وأهدافها واتجاهات وسلوك جمهورها.
- نشاط موجه للتأثير على جمهور المنظمة في اتجاهات وانطباعات.
- نشاط مستمر وليس عشوائي، يستخدم أساليب فنية في الاتصال ويحتاج إلى دراية وخبرة في تنفيذ الأعمال.
- نشاط ينطوي على تبادل الآراء وعرض الحقائق وتعريف الجمهور بنشاطات وأهداف المنظمة، إلى جانب استنتاج وتقصي اتجاهات الرأي العام.
- تعتمد في تحقيق أهدافها على الأسلوب العلمي الذي يعتمد على الدراسة وإجراء البحوث المستمرة وكذلك الخطط والبرامج والتقييم المستمر للنتائج.

أهمية العلاقات العامة

- **ازدياد قوة ونفوذ الرأي العام:**

قوة الرأي العام (الديمقراطية) ⟸ ضرورة الحصول على تأييده للاستمرار وتحقيق الأهداف .

- **كبر حجم المنظمات الصناعية والتجارية وازدياد التنافس.**

ما يتطلب القيام باتصالات فعالة مع الأعداد الكبيرة من الجماهير المختلفة.

- **ازدياد حجم العاملين فى المنظمة:**

وجود نقابات عمالية تمثل الموظفين وتدافع عن حقوقهم في وجه الإدارة، ما تطلب استخدام مختلف أنواع الاتصالات للوصول إلى التوازن في المصالح.

- **التحول من الزراعة إلى الصناعة:**

محاولات الدول إقناع الجمهور بعدم التخلي عن الزراعة.

- **ظهور قوى مختلفة ذات تأثير قوى:**

مثل الجمعيات المهنية، والاتحادات، والغرف التجارية... وغيرها.

- **تنوع وسائل الإعلام والنشر:**

مما زاد من فعالية وظيفة الرأي العام والتنافس على تحقيق أفضل النتائج.

أهداف العلاقات العامة

- **أهداف العلاقات العامة فى القطاع العام:**
  - استخدام وسائل الإعلام المختلفة لشرح سياسات وأهداف الدولة.
  - الاستعانة بأجهزة الدولة كافة لشرح وتفسير سياستها.
  - كسب رضاء الجمهور ومكافحة والتصدي للإشاعات المضللة.
  - الاهتمام بشؤون العاملين في الدولة ورعايتهم وتحسين أوضاعهم في مسعى لجذب الكفاءات للعمل لديها.
- **أهداف العلاقات العامة فى القطاع الخاص:**
  - إعلام القطاع المستهدف من المستهلكين بنشاطات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها.
  - التعرف على برغبات واحتياجات وتطلعات العاملين في المنظمة.
  - الاهتمام برغبات واحتياجات وتطلعات العاملين في المنظمة.
  - الاهتمام بإيجاد علاقة مقبولة بين المنظمة والمنظمات الأخرى وإقامة اتصالات وثيقة وفعالة خاصة المرتبطة بمصالح مشتركة.
  - العمل على تكامل وتشجيع التعاون بين الأقسام العاملة في المنظمة.